

平成 28 年度事業報告

(1) 平成 28 年度事業報告

平成 28 年度の事業実施内容の概略は次のとおりである。

I. 会員数（平成 29 年 3 月 31 日現在）

会員区分	平成 28 年度末（増減） （平成 29 年 3 月 31 日現在）	平成 27 年度末 （平成 28 年 3 月 31 日）
第一種正会員	368 (-3)	371
第二種正会員	12 (0)	12
準会員	561 (-11)	572
合計	941 (-14)	955

II. 事業の実施状況

平成 28 年度は、「1. 安全・安心なクレジットカード利用のための環境整備」、「2. クレジットの正しい理解を促進するための消費者広報・啓発の推進」、「3. 割賦販売法の見直しへの対応と自主ルール等の周知徹底」「4. 関係法令への対応と業界発展のための施策の推進」の四点を重点施策とし、「1. 認定割賦販売協会としての事業」、「2. 認定個人情報保護団体としての事業」、「3. 業界団体としての事業」の三つの柱で事業を遂行した。

具体的な事業の内容と成果は、以下のとおりである。

1. 認定割賦販売協会としての事業

(1) 自主ルールの周知等

- ①改正犯罪収益移転防止法が平成 28 年 10 月 1 日に施行されることに伴い、関連するモデル社内規程を改定し、関係会員に周知した。
- ②「割賦販売法（後払分野）に基づく監督の基本方針」の改正に伴い、自主規制規則における書面の交付、犯罪収益移転防止法に係る事項について一部改正し、関係会員に周知した。
- ③毎年、年度初めに発行している「日本クレジット協会の自主的取組みに係る規則集」及び「日本クレジット協会の自主的取組みに係る運用指針」を作成し、自主ルール対象会員に配布した。
- ④自主ルールの解釈に関する質問について、会員向けホームページ FAQ に掲載した。
- ⑤犯罪収益移転防止法の改正、遅延損害金の上限に係る監督の基本方針の改正に伴い、自主規制規則を改正し、関係会員に周知した。
また、自主規制規則の運用指針で定めている推定年収表の改定を行い、会員の利用に供した。

(2) 加盟店情報交換制度の運営改善等

① 加盟店情報交換制度の運営

平成 28 年度の JDM センターの登録照会状況は以下のとおり。 (単位：件)

	H21 年度	H22 年度	H23 年度	H24 年度	H25 年度	H26 年度	H27 年度	H28 年度	合計
登録	764	1,706	909	1,119	1,680	2,420	2,364	1,963	12,925
申出情報	—	—	—	—	310	1,104	1,129	1,102	3,645
苦情発生情報	471	982	486	449	643	471	384	247	4,133
苦情原因分類情報	85	319	266	408	446	524	561	406	3,015
苦情調査情報	7	55	32	78	81	128	81	64	526
強制解除情報	201	350	125	184	200	193	209	144	1,606
行政処分情報	48	131	96	106	101	87	72	40	681
照会	23,978	158,908	277,316	527,171	812,879	947,426	750,736	925,049	4,423,463
新規	15,262	76,469	127,759	189,929	195,223	229,728	257,741	434,085	1,526,196
途上	8,716	82,439	149,557	337,242	617,656	717,698	492,995	490,964	2,897,267

② 加盟店情報交換制度の運用改善

1) PIO-NET 情報の提供

行政情報の一環として、経済産業省の協力を得て、国民生活センターが保有する消費者相談情報 (PIO-NET 情報) のうちクレジット取引にかかる情報提供を四半期毎に実施した。

(7 月、10 月、1 月)

2) 会員向け説明会の開催

PIO-NET 情報の提供及び自主ルールの最近の運用状況について説明会を開催した。

<説明会の開催状況>

- ・開催時期・場所 6 月 8 日～17 日までの間に、全国 9 地区 10 会場
- ・参加状況 信用購入あっせん業者 (加盟店を保有しない事業者及び金融機関を除く。) 302 社中、257 社の参加。

(3) 消費者等からの苦情への対応 (業界団体としての事業を含む)

① 相談・苦情等の受付状況

平成 28 年 4 月度から平成 29 年 3 月末までに受け付けた相談・苦情等 (問合せを含む) は 2,888 件であった。(前年同期比 353 件、13.9%増)

【相談・苦情等の月次受付件数】

	4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月	1 月	2 月	3 月	計
28 年度	183	220	245	206	254	250	215	215	211	206	234	449	2,888

② 相談・苦情等への対応状況

平成 28 年度に受け付けた相談・苦情等への対応 (複数集計) は、以下のとおりである。

受け付けた相談・苦情等 2,888 件のうち 2,767 件 (95.8%) が、消費者相談室における窓口対応 (アドバイス、情報提供、会員相談窓口紹介、関係機関紹介) であった。

一方、会員と連携する対応は 75 件あり、うち、「通知」が 72 件、法令等に関わらず、他への波及の恐れ等を考慮し会員へ知らせる「対応依頼」が 1 件、割賦販売法や自主規制規則等に違反する疑いのある事案として会員への「調査・処理依頼」を行ったものが 2 件であった。

[相談・苦情等への対応]

	窓口 対応	アドバ イス	情報 提供	会員相 談窓口 紹介	関係機 関紹介	会員と の連携 対応				その他	計
						通知	対応 依頼	調査・ 処理依 頼			
平成 28 年度	6,325	2,527	2,608	694	496	75	72	1	2	44	6,444

※1 件の相談等に複数の対応をするものがあるため、対応件数は受付件数と一致しない。

アドバイス	…	相談者が相談・苦情等に適切に対応できるように助言等をするもの。
情報提供	…	相談者へ相談・苦情等事案に関する知識や情報等を伝えるもの。
会員相談窓口紹介	…	相談者へ一般的な説明をするとともに、会員の顧客窓口を紹介するもの。
関係機関紹介	…	相談・苦情等事案の対応に関してより適切な機関（他の相談機関や個人情報情報機関等）を紹介するもの。
通 知	…	相談者の意向と契約を特定するための属性を確認のうえ、会員に相談・苦情等事案の内容を伝え、相談者への連絡等を依頼するもの。
対応依頼	…	相談・苦情等事案の内容が割賦販売法や自主規制規則の適用を受けるか否かに関わらず、事案の他への波及の恐れ等を考慮し会員に知らせる必要があるものについて、会員に書面で事案の対応を依頼し、処理結果等について文書で報告を求めるもの。
調査・処理依頼	…	割賦販売法や自主規制規則に著しい違反の恐れのある相談・苦情等事案について、会員に書面で事案の調査を依頼し、処理結果等について文書で報告を求めるもの。

③消費者相談室相談員の研修

消費者相談室相談員のスキルアップを目的に、講師招聘による内部研修の実施や外部機関主催会議等への参加（30 講座等）による研修を行った。

④相談・苦情等状況のとりまとめと会員への周知

平成 28 年 7 月に「平成 27 年度 消費者相談報告書」を作成し、正会員及び関係機関に配布するとともに、協会ホームページに掲載した。

また、平成 28 年度四半期ごとに消費者相談の概況をとりまとめ、協会ホームページ及び協会報に速報として掲載し、周知を図った。

⑤消費生活センター等の相談機関への訪問・連携

協会の役割と活動、消費者相談室での相談・苦情等の受付対応等を周知するとともに情報交換を行うため、経済産業省消費者相談室をはじめ各地の消費生活センター等 41 機関に訪問した。

また、以下の 5 機関からの要請に基づき、相談員研修への講師を派遣した。

- 中部経済産業局主催「相談員スキルアップ研修」
- 日本クレジットカウンセリング協会主催「カウンセリング研修会」
- 石川県消費生活支援センター「市町消費生活相談員レベルアップ研修会」
- 茨城県消費生活センター主催「消費生活相談員研修会」
- 岩手県立県民生活センター主催「第 9 回消費生活相談員スキルアップセミナー」

(4) 自主ルールの遵守状況調査の実施

①書面調査

業界全体の状況を把握するための取引実態調査に加え、既存契約での暴排条項記載の対応、PIO-NET 情報の活用状況、支払可能見込額算定における生活維持費の運用措置等について調査した。

調査内容については、行政との連携等を考慮して調整し、また、昨年度の書面調査と同様、電磁的方法による回答など、会員における一層の負担軽減を図った。

なお、調査結果については、平成 28 年 10 月に協会ホームページにて公表した。

- ・実施時期 平成 28 年 7 月
- ・対象 正会員 366 社

②定期実地調査

平成 28 年度から 30 年度の法令等遵守状況調査の基本方針を踏まえ、消費者トラブルに発展する可能性の高い与信審査(生活維持費の算定及び特例対応)や加盟店調査(調査不備の有無)の対応状況の確認、過去に調査を受けた会員については前回の指摘事項の改善状況の確認についても重点を置き、87 社に対して実施し、必要な助言・改善要請を行った。

(5) 利用者・消費者向け広報・啓発の実施（後掲 3. (2)にまとめて記載）

(6) 割賦販売法・自主ルール研修の実施

「信用購入あっせん業者の登録にあたっての審査基準」及び「割賦販売法（後払分野）に基づく監督の基本方針」では、法令等遵守（コンプライアンス）体制等の社内教育として、割賦販売法及び自主規制規則の遵守を確保するため、認定割賦販売協会で開催する研修又は同等の内容の研修に役職員を定期的に参加させることが明記されている。

これに対応する研修として、割賦販売法・自主ルール研修を下記のとおり実施した。

①役員研修

役員研修を 10 月 18 日に大阪、10 月 24 日に東京で実施し、413 名の参加を得た。

この研修は、信用購入あっせん業者の代表者又は信用購入あっせん業務を担当する役員を対象に割賦販売法・自主ルールを理解し、社内体制の整備等を行うために必要な知識等を習得することを目的に毎年実施している。今年度のテーマ、講師は下記のとおり。

テーマ	講師
『最近の行政行動と検査結果からみた社内体制整備の留意点等について』	経済産業省 商務流通保安グループ 商取引監督課 課長補佐 原 充 氏
クレジット業界を巡る法改正動向と社内規則のあり方	片岡総合法律事務所 弁護士 片岡 義広 氏

②一般研修・講師研修

一般研修は、信用購入あっせん業務に従事する職員を対象に割賦販売法及び自主ルールを理解し、それらに基づいた業務を行うことができる人材を育成することを目的に実施している。

また、講師研修としては、会員主催研修の講師を育成することを目的とした講師育成研修に加え、その講師資格を継続するための講師更新研修を実施している。平成 28 年度の一般研修・講師研修の参加状況は以下のとおり。

		協会指定会場		講師派遣制度		合計		
		回数	参加人数	回数	参加人数	回数	参加人数	
一般 研修	個別研修	5回	103名	3回	64名	8回	167名	
	包括研修	16回	299名	1回	12名	17回	311名	
	合同研修	0回	0名	0回	0名	0回	0名	
	小計	21回	402名	4回	76名	25回	478名	
講 師 研 修	講師更新研修	30回	1,390名	10回	441名	40回	1,831名	
	講師 育成 研修	個別研修	7回	90名	1回	19名	8回	109名
		包括研修	15回	332名	9回	236名	24回	568名
		合同研修	2回	56名	4回	102名	6回	158名
		小計	24回	478名	14回	357名	38回	835名
合 計		75回	2,270名	28回	874名	103回	3,144名	

2. 認定個人情報保護団体としての事業

(1) 個人情報保護指針等の改正と周知

①個人情報保護法改正に伴う施行令改正案及び施行規則案の内容について、平成 28 年 8 月 2 日から 8 月 31 日の期間にかけて意見募集が行われたことから、個人情報保護専門部会において業界意見を取りまとめの上、8 月 30 日付で意見を提出した。

なお、施行令改正案では、クレジットカード番号は個人識別符号には含まれないこととされた。

②経済産業分野ガイドライン改正案の内容について、平成 28 年 8 月 31 日から 9 月 29 日の期間にかけて意見募集が行われたが、クレジット業界に大きな影響を与える変更案ではないため、意見提出は見送った。

③個人情報保護法改正に伴う個人情報の保護に関する基本方針の一部変更案の内容について、平成 28 年 9 月 8 日から 10 月 7 日の期間にかけて意見募集が行われたことから、個人情報保護専門部会において業界意見を取りまとめの上、意見を提出した。

④個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン案（通則編、外国にある第三者への提供編、第三者提供時の確認・記録義務編、匿名加工情報編）について、平成 28 年 10 月 4 日から 11 月 2 日の期間にかけて意見募集が行われたことから、個人情報保護専門部会において業界意見を取りまとめの上、意見を提出した。

⑤個人情報保護指針等の改正については、改正個人情報保護法の全面施行日（平成 29 年 5 月 30 日）までに取りまとめるべく、既に公布・公表されている改正施行令、施行規則、「個人

情報の保護に関する法律についてのガイドライン（通則編、外国にある第三者への提供編、第三者提供時の確認・記録義務編、匿名加工情報編）」及び「信用分野における個人情報保護に関するガイドライン」を基に改正作業を行っている。平成 29 年 5 月の第 49 回理事会にて「個人情報保護指針」改正案を審議する予定となっている。

(2) 個人情報漏えい等報告ルールに基づく対応

「経済産業分野ガイドライン」及び「個人情報保護指針」に基づいて、会員において発生した個人情報漏えい等の事案の報告受付処理を行い、経済産業省に報告した。平成 28 年度の報告内容は以下のとおり。

	誤送付・誤送信	紛失(不明)	盗難	不正アクセス	その他	小計
自 社	240	124	0	54	32	450
委託先	966	70	4	2	27	1,069
不 明	1	10	1	0	7	19
小 計	1,207	204	5	56	66	1,538

(3) 個人情報の取扱いに関する苦情処理

会員（対象事業者）の個人情報の取扱いに関する消費者からの苦情・相談等の処理業務を行った。平成 28 年度の苦情・相談の受付状況は以下のとおり。

【個人情報の取扱いに関する苦情・相談の受付状況】

	内 容	計
苦 情	申出人の求めを実現するために、会員への連絡、調査依頼、報告徴収、解決案の提示依頼などの処理を行ったもの	4
相 談	個人情報の取扱い等に関する会員会社の対応の妥当性や申出人の求めを実現させる方法等に関する助言を求めるもの	97
問合せ	申出人の求めにより、会員の相談窓口、個人信用の開示請求方法などの客観的事実に関する情報提供を行ったもの	153
合 計		254

(4) 個人情報保護研修の実施

個人情報保護研修を 11 月 1 日に札幌、11 月 14 日に仙台、12 月 12 日に東京、11 月 21 日に大阪、12 月 6 日に福岡で開催し 348 名の参加を得た。

この研修は、認定個人情報保護団体が行う教育・研修活動の一環であり、また個人情報保護指針第 15 条第 2 項で認定個人情報保護団体が参加を求める研修として、社内のコンプライアンス体制を整備し実践するために、必要な個人情報保護法や関係ガイドライン、個人情報保護指針の遵守及び認定個人情報保護団体の役割等に関する知識を包括的に習得し、組織全体で共有し適切に活用することを目的として実施しているもので、昨年度から、従来、開催していた「個人情報管理責任者研修」と「相談担当者研修」を統合して開催した。

平成 28 年度のテーマ、講師は下記のとおり。

テーマ	講師等
『改正個人情報保護法、政令、委員会規則等の制定の背景とポイント』	講師 内田・鮫島法律事務所 弁護士 日置 巴美 氏
『個人情報取扱事業者に新たに求められる対応と実務運用上の留意点』	
『認定個人情報保護団体の活動について』、『個人情報保護指針及び附属規程集の改正について』	説明者： (一社)日本クレジット協会 個人情報保護推進センター
習熟度測定	

(5) クレジットカード番号漏えい等報告ルールに基づく対応

「クレジットカード番号等の適切な管理に関する自主規制規則」に基づいて、会員等において発生したクレジットカード番号の漏えい等の事案の報告受付処理を行った。平成 28 年度の処理状況は以下のとおり。

1) 当協会経由で経済産業省へ報告を行った事案の状況

発生区分	発生区分別件数の内訳		漏えい・紛失等の対象カード会員数
自社・委託先等からの漏えい等	自 社	0 件	0 人
	委託先等	0 件	0 人
	小 計	0 件	0 人
契約加盟店等から漏えい等		0 件	0 人
合計		0 件	0 人

2) <参考> 所管の経済産業局へ事業者から直接報告が行われた事案の状況

発生区分	発生区分別件数の内訳		漏えい・紛失等の対象カード会員数	備 考
自社・委託先等からの漏えい等	自 社	3 件	7 人	クレジットカード、利用明細書の誤送付
	委託先等	1 件	1 人	委託先による請求返却依頼書の誤送付
	小 計	4 件	8 人	
契約加盟店等からの漏えい等		150 件	605,246 人	加盟店サイトへの不正アクセス等
合計		154 件	605,254 人	

3. 業界団体としての事業

(1) クレジットカード利用環境の整備

① 「クレジット取引セキュリティ対策協議会実行計画 2016 に基づくセキュリティ対策の推進

1) 関係ガイドライン等の改定及び策定

クレジット取引セキュリティ対策協議会実行計画 2016 を受け、以下のガイドライン等を改定、策定を行った。

実行計画のテーマ	計画・ガイドライン等
クレジットカード 情報保護	「日本におけるクレジットカード情報管理強化に向けた実行計画」 (改定)
クレジットカード 偽造対策	「カード会社(アクワイアラー)として加盟店に対して IC 対応を推 進する方策」 (新規策定) 「IC 取引における本人確認方法に係るガイドライン」及び「本人確 認不要(サインレス/PIN レス)取引に係るガイドライン」(新規策定)
なりすましによる 不正防止	「インターネット上での取引時における本人なりすましによる不正 使用防止のためのガイドライン」 (改定)

2) 実行計画 2016 に基づくクレジット業界としての推進計画説明会を開催

協議会の実行計画 2016 に基づくクレジット業界としての推進計画の説明会を、平成 28 年 6 月から 7 月にかけて 9 地区 10 会場にて開催し 484 名の参加を得た。この説明会では、実行計画を受けて策定したクレジット協会としてのガイドライン等及び各地域の加盟店・PSP に対する推進の要請について、また日本カード情報セキュリティ協議会(JCDSC)の協力を得て PCI DSS の概要と準拠のための具体的な方策について説明を行った。

3) 重点推進先の選定と現状ヒアリング実施について

クレジットカードの取扱い件数の多い加盟店及び PSP 計 260 社を重点推進対象先として選定し、インフラ整備部会の関連ワーキンググループに所属するカード会社メンバー 13 社により推進活動を展開している。

具体的には、平成 28 年 6 月から 7 月にかけて、実行計画の説明と当該加盟店・PSP の現状の対策実施状況についてヒアリングを行った。当該ヒアリングの結果は今後の推進の基礎資料とするとともに行政にも報告した。

4) 加盟店団体への推進要請

6 月から 8 月にかけて、(協議会に参加していない団体を含め) 流通関係の業界団体を経済産業省と連携のうえ訪問し、協議会の実行計画について説明するとともに、傘下会員企業への周知及び推進、あわせて進捗管理に係るアンケート調査への協力等を要請した。さらに、各団体等からの要請により、関係の会議等に出席し実行計画等の説明並びに協力要請を行った。

【訪問先団体】

- ①日本百貨店協会、②日本通信販売協会、③日本チェーンストア協会 (①～③は協議会にオブザーバー参加)、④日本フランチャイズチェーン協会、⑤日本スーパーマーケット協会、⑥新日本スーパーマーケット協会、⑦日本ボランタリーチェーン協会、⑧日本ショッピングセンター協会、⑨日本チェーンドラッグストア協会、⑩日本専門店協会、⑪石油連盟・全国石油商業組合連合会 (順不同)

5)加盟店におけるセキュリティ対策の見える化について

協議会の実行計画で偽造カードによる不正使用対策について、行政と協会が連携して検討することになっている「IC 対応に向けた事業者の取組状況の可視化」について経済産業省、アクワイアラー、国際ブランド会社、消費者関係団体等をメンバーとする検討会を開催した。

6)クレジット取引におけるセキュリティ対策推進事業(経済産業省平成 28 年度消費者行政推進事業費補助金)の受託について

平成 28 年度第 2 次補正予算による「クレジット取引におけるセキュリティ対策推進事業」の事業者へ補助金を交付する事業等を行う執行団体に当協会が採択され、業界単位で取り組む IC 対応化のための共同決済システムの導入・実証を行う事業者の公募を行い、外部有識者による審査の結果、2 者の採択を決定した。

②クレジット取引セキュリティ対策協議会実行計画 2017 について

クレジット取引セキュリティ対策協議会の事務局として、3 つの WG と 3 つのサブ WG を計 25 回開催し、平成 29 年 3 月 8 日開催されたクレジット取引セキュリティ対策協議会第 4 回本会議において「クレジットカード取引におけるセキュリティ対策の強化に向けた実行計画 2017」が取りまとめられた。同実行計画を周知するため、平成 29 年 3 月から全国 9 地区 10 会場において説明会を開催した。

③クレジットカード発行会社における IC カード化の推進

2016 年 12 月末までに、クレジットカードの 80%を IC 化対応のクレジットカードとする「現行計画」及び 2020 年 3 月末までにクレジットカードの IC カード化 100%を目指す「新計画」に基づき、カード発行会社(イシュア)における定期的な IC カード化の推進状況等の把握及びその目標数値を達成されたカード会社を顕彰することを目的とした「2016 年度 カード発行会社における IC カード化推進状況調査」を実施した。

調査の結果、2016 年 12 月末時点で、協会加盟のカード会社 231 社のうち、IC カード化 80%を達成している会社は 179 社、そのうち 100%達成している会社は 73 社であった。

また、調査対象会社の総発行枚数に占めるクレジットカードの IC 化の割合は 75.4% (前回調査(2015 年 12 月末時点)の IC カード発行比率である 68.2%に比べて 7.2%の増加)であり、80%には達しなかった。

改正割賦販売法施行に向け、経済産業省からも IC カード化について更なる推進が求められている中、今般の調査結果を踏まえ、関係会員に対し、「新計画」達成に向け、より一層の IC カード化に向けた取り組みを行っていただくよう要請した。

④クレジットカード不正使用防止対策

1)クレジットカード犯罪対策連絡協議会

同協議会の運営に事務局として協力し、次の活動を行った。

a. 全国クレジットカード犯罪対策連絡協議会

○会議等の開催

全国クレジットカード犯罪対策連絡協議会の総会(1回)、定例会(2回)、幹事会(6回)を開催した。

○加盟店啓発

警察庁と連名で、不正使用多発加盟店に対する啓発POPを作成し、各地区協議会を通じて対象加盟店に配布した。

○BIN 検索システムの対象拡大のための活動

全国協議会が警察との犯罪捜査の連携強化のために提供している BIN 検索システム(警察で犯罪に利用されていると思われるカード番号等が判明した際に、その発行会社を特定するために全国協議会が警察庁・都道府県警察本部に提供しているシステム)の対象を、全国協議会メンバー15社から地区協議会参加会社及び国際ブランドに拡大するために、それぞれに参加要請を行い、地区協議会参加会社28社と国際ブランドが参加することとなった。

○「クレジットカード犯罪知って得する法律まめ知識」の改訂

平成23年度に、警察担当官向けのカード犯罪に関する啓発冊子として作成した「クレジットカード犯罪知って得する法律まめ知識」の改訂について、全国協議会メンバー会社から選出したワーキンググループを組成し、改訂作業を開始した。

○捜査関係事項照会の効率化に対する検討

平成27年度に、警視庁捜査支援分析管理官付から、全国の都道府県警察に対して照会の留意事項に関する通達が発出されたが、その後の運用の改善状況について実態調査を行った。その結果を踏まえ、警視庁捜査支援分析管理官付に再度通達を発信していただくよう要請し、平成29年1月12日に改めて捜査関係事項照会時の留意点を各都道府県警察に対して発出していただいた。

b. 地区クレジットカード犯罪対策連絡協議会

設置されている12地区において総会及び定例会を各1回開催した。

2) クレジットカードインフラ整備のためのカード取引実態調査

四半期ごとに「クレジットカード不正使用被害の発生状況」を取りまとめ公表した。

その中で、カード情報のみが不正に取得され、カード情報のみで不正使用される「番号盗用」についても調査し公表した。(【別表1参照】)

⑤重要インフラ防護への参画

1) クレジットセプター (CEPTOAR) の活動

クレジットカードセプター事務局として、セプターカウンスル総会、運営委員会(都合6回)を開催した。平成28年度は運営委員会の幹事長セプターを務めた。

2) 安全基準等の浸透状況等に関するアンケート調査の実施

経済産業省から、NISC(内閣サイバーセキュリティセンター)の安全基準等の浸透状況等に関するアンケート調査の依頼を受け、7月21日に対象会社に対して依頼し、その回答を9月26日までに経済産業省に報告した。

3) セプター訓練の実施

8月24日に、関係主体間（NISC→経済産業省→JCA→参加会社）の情報疎通機能確認を通じた情報共有体制の実効性検証と重要インフラ防護能力の維持・向上等を目的としたセプター訓練を実施した。

4) 重要情報の共有

NISC等が発信する情報セキュリティに関する注意喚起情報や参考情報として、平成28年4月から平成29年3月までの間に計43件の情報共有を行った。

5) リスクアセスメントへの取組要請への対応

NISCから経済産業省経由で、2020年東京オリンピック・パラリンピックに向けたリスクアセスメントの取組について協力要請があり、10月7日に対象会社に対して協力要請を行った。

6) サイバーセキュリティ対策強化の方向性についての説明会の開催

経済産業省から、2020年の東京オリンピック・パラリンピックを見据え、経済産業省としてのサイバーセキュリティ対策強化の方向性について、重要インフラ事業者の方々に説明したいとの要請を受け、10月21日に説明会を開催した。

7) 分野横断的演習への参加

重要インフラ全体の防護能力の維持・向上を図ることを目的としたNISC主催の分野横断的演習が12月7日に実施され、クレジットセプターからは10社（うち実施6社、見学4社）が参加した。また、同演習の意見交換会が開催され、演習内容について確認された。

⑥ 「住所変更手続き」に関するクレジット業界統一広報・啓発の実施

「信用情報の誤提供に伴う消費者対応に関するガイドライン」に基づく顧客への通知未達を防止するため、クレジット業界においては、毎年3月・9月を住所変更手続きの業界統一広報・啓発月間と定め、包括信用購入あっせん業者及び個別信用購入あっせん業者に広報・啓発の実施状況について調査を行っている。

平成28年9月の広報・啓発の実施状況の調査結果については、包括信用購入あっせん業者の実施率は96.4%（前回97.2%）、個別信用購入あっせん業者の実施率は89.4%（前回91.3%）となった。

⑦ クレジットカード取引に伴う消費者問題への対応

海外アクワイアラー加盟店との消費者トラブル防止のため、国際ブランドとも連携し、「イシューアによる相談・苦情対応の向上」のための相談担当者研修を包括信用購入あっせん業者を対象に実施した。

なお、同研修は、改正割賦販売法の付帯決議や割賦販売小委員会報告書においても実質的に実施が要請されている。

参加者等は以下のとおり。

研修会参加者数		
開催日	地区	参加者数
12月22日	東京①	84名

1月10日	仙台	28名
1月13日	福岡	54名
1月16日	大阪	49名
1月17日	名古屋	40名
1月19日	札幌	20名
1月23日	広島	22名
1月24日	高松	17名
1月30日	東京②	133名
2月8日	東京③	40名
計		487名

⑧クレジットカード利用の新技术等への対応

EMV仕様の非接触型ICカードの発行枚数の調査をカード発行会社におけるICカード化推進状況調査の一環として行った。2016年12月末現在のEMV仕様の非接触型ICカードの発行枚数（接触型・非接触型のハイブリッドを含む）は358.3万枚となった。

(2) 利用者、消費者向け広報・啓発の強化

①実態調査の実施

消費者のクレジットの利用実態や意識、協会の実施している広報・啓発活動の評価や認知度などを把握するため、以下の3つの調査を実施した。

○若年層社会人向けアンケート調査

若年層（社会人1～5年目）を対象にしたインターネットによるアンケート調査

- ・調査対象：男女約380名
- ・調査時期：5月

調査結果は、協会ホームページで公表している。

○クレジットに関する消費者向け実態調査

幅広い年齢層のクレジット利用者を対象にしたインターネットによるアンケート調査

- ・調査対象：18歳以上男女約3,600名
- ・調査時期：7月～8月

調査結果は、協会ホームページで公表している。

○会員向けアンケート調査

- ・調査対象：正会員会社（包括・信用購入あっせん会社）
- ・調査時期：11月～12月

調査結果は、協会ホームページで公表している。

②クレジットカード啓発キャンペーンの実施

若年層をメインターゲットに、女優の吉本 実憂さんをイメージモデルに起用したクレジットカードの正しい利用の促進を目的としたキャンペーンを実施した(4月～6月)。

本キャンペーンでは、ポスター・POP等を作成し、会員、行政、消費生活センター、大学のほか、百貨店、量販店等の販売店に掲示を依頼するとともに、協会ホームページ内に

特設サイトを設け、会員等にリンクを要請した。

また、全国の主要駅におけるポスター掲示、電車内のドアステッカー広告、新聞・雑誌やWEB等の媒体を活用した広告掲載、書店(三省堂書店、紀伊国屋書店)におけるブックカバー広告等を実施した。



【B1 ポスター】



【B2 ポスター】



【B3 ポスター】



【A5POP】



【キャンペーン特設サイト】



【電車内ドアステッカー広告】

③消費者向け啓発物の配布

クレジットの仕組みや、正しい利用について理解を深めることを目的に作成しているパンフレット3種に、割賦販売法の改正やクレジットカードのIC化対応などを踏まえて必要な改訂・増刷を行い、大学や高等学校、消費生活センター等に配布した。



④協会ホームページによる広報・啓発

目的の情報を探しやすいように協会ホームページのコンテンツ整理を行った。クレジットのしくみや、利用上の基本的なルール、注意喚起などの消費者向けの情報提供のページについても、内容を見直し拡充した。

平成28年度のホームページレビューは以下のとおり。 (単位：件)

4月	5月	6月	7月	8月	9月
183,419	190,279	219,504	193,687	193,062	197,987

10月	11月	12月	1月	2月	3月
181,763	189,619	189,257	20,227	218,547	270,551

⑤新聞・雑誌による広報・啓発

クレジットカード啓発キャンペーンや住所などの変更時のクレジット会社への届出の依頼、インターネットでのカード利用時の注意喚起、利用明細書の確認、IC取引、セキュリティ対策等について、28年度は、13回（上期6回、下期7回）新聞広告を掲載した。

【住所変更の届出】

【利用明細の確認】

⑥協会の事業成果の普及促進及び広報

〔マスコミを通じての広報〕

マスコミからの取材・問い合わせは合計で111件であった。

また、期間中、38件のニュースリリースを行った。

〔協会報〕

協会報「PROGRESS」をVol.27～Vol.30を発刊した。

⑦消費者信用団体に連携した多重債務防止に係る広報

11月、日本クレジットカード協会と共同でポスターを作成し、会員企業をはじめ全国の消費生活センター等に掲出依頼をするとともに、新聞2誌に広告を掲載した。

【ポスターデザイン】

【ホームページの広報内容】

【毎日新聞 朝刊(11/17)】

⑧訪日外国人観光客に対するカード利用促進

訪日予定の外国人に対して日本のカード事情に関して広報するため、国際ブランド6社の協力により、日本政府観光局（JNTO）のWEB マガジンページに、広告を継続掲載した。

また、国際ブランド6社の協力により、2月に免税店（昨年対応した東京地区以外の約17,000店）を対象に当該店でカードが利用できる旨をアピールする大小2種類のPOP・ステッカーを案内し、1,537店から申込みを得た。4月下旬より順次送付する。



⑨セキュリティ対策協議会実行計画に係る広報・啓発

1) セキュリティ対策についての専用ページの開設

実行計画に記載された各セキュリティ対策について、加盟店を始めとする関係事業者及び消費者に周知するため、平成28年3月末に当協会のホームページ内に専用ページを開設した。

2) 消費者啓発のチラシの作成・配布

ICカード取引及びなりすまし防止対策について、消費者の理解を得るため、それぞれのポイントを解説した啓発用のチラシを作成し、平成28年8月に、全国の自治体における消費生活センター、国民生活センター、日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会及び消費者団体連合会に30部ずつ計約30,000部配布した。また、同チラシのデータを自由に活用できるよう、当協会のホームページのセキュリティ専用ページに掲載した。



3) ラジオ CM による広報

3月、「クレジットカードのIC取引」「暗証番号管理の注意喚起」について、ラジオCMによる広報を実施した。

<3月の実施のラジオCM>

- 毎週月曜日 25:00～27:00 「星野 源のオールナイトニッポン」 / 全国 36 局
- 毎週木曜日 25:00～27:00 「岡村 隆史のオールナイトニッポン」 / 全国 36 局
- 毎週日曜日 14:28 「爆笑問題の日曜サンデー内『交通情報』」 / TBS ラジオ
- 3月27日～30日 16:05～17:30 「ザ・ボイスそこまで言うか！」 / ニッポン放送
- 3月31日 16:05～17:30 「金曜ブラボー。」 / ニッポン放送
- 3月27日～31日 16:23～16:33 「山浦・深谷のヨジカラ！」 / 東海ラジオ
- 3月27日～31日 16:00～16:10 「バリシャキ NOW」 / 中国放送
- 3月27日～31日 16:35～16:45 「TOGGY'S AHEAD」 / 九州朝日放送
- 3月27日～31日 16:00～17:00の時間帯に10分間「あなたにハッピー・メロディー」 / 28局

4) クレジットカードのセキュリティに関する周知動画

3月末にクレジットカードのセキュリティに関する動画を作成した。

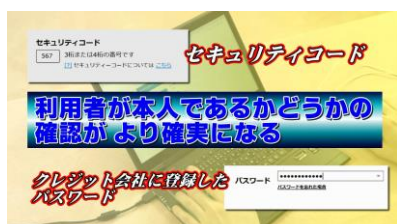
動画は①クレジットカードIC取引の推進、②インターネット取引時の追加認証の推進、③利用明細の確認、の3本の動画と、各動画を集約したダイジェスト版の4本。



【ダイジェスト版】



【①クレジットカードのIC取引編】



【②ネットでのクレジットカード不正使用対策編】



【③クレジットカードの利用内容確認編】

⑩ 割賦販売法改正に伴うリーフレットの作成

割賦販売法の改正に伴い、改正内容を周知するための消費者向けリーフレットを30,000部作成し、会員及び全国の消費生活センターなどの関係機関を対象に配布した。協会ホームページにも掲載し、リーフレットをダウンロード可能とした。

(3) クレジット教育支援の充実

① クレジット教育に係る教材等の提供

全国の中学校・高等学校等約 330 校からの希望に応じて、以下のクレジット教育用教材を無償配布した。

[生徒用教材]

- ・「くれじっと入門」
- ・「クレジットワークブック（生徒用）」

[教員用教材]

- ・「クレジット教育実践の手引き」
- ・「クレジットワークブック（先生用）」
- ・「3 者間契約ポスター」

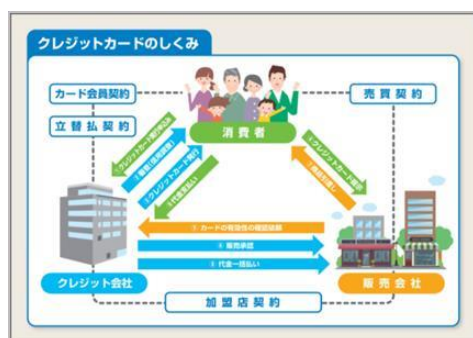
[視聴覚教材]

- ・「クレジット博士と学ぶクレジットカード入門（DVD）」



また、教員から要望の多かった授業で使用するための黒板掲示用ポスターを教材としてリニューアルし、作成した。（随時・配布中）

【 表 】



【 裏 】



教材名	配布実績
くれじっと入門(生徒用副読本)	35, 236 部
先生のためのクレジット教育実践の手引き（先生用副読本）	1, 178 部
クレジットワークブック（生徒用）	30, 090 部
クレジットワークブック（先生用）	1, 033 部
3 者間ポスター（黒板掲示用）	258 部
クレジット博士と学ぶクレジットカード入門（DVD）	449 部

②新聞・教育機関誌による広報・啓発活動

教材提供や講師派遣、教師向け勉強会の開催案内等について、学校教育専門誌、新聞に広告を掲載した。



③教員を対象とした勉強会の開催

高等学校、中学校の家庭科教員を対象にクレジット教育に関する勉強会を、札幌、郡山、水戸、東京、名古屋、大阪、福井、広島、高松、福岡の10地区で開催した。(前年度5地区)

④教育関係機関等への講師派遣

大学・高等学校等からの要請に応じて、計22校講師派遣を行った。大学の正規カリキュラム(立正大学法学部、後期15回)を、昨年に引き続き担当した。

⑤クレジット教育に係るアンケート調査

以下のアンケート調査を実施し、調査結果を取りまとめ会員向けホームページに公表した。

- ・教員向け調査・・・教材提供時、勉強会開催時を利用し、学校現場でのクレジット教育の実態(教えている内容、授業時間数)や教材のニーズ等に関する調査
- ・大学生向け調査・・・講師派遣を行った6つの大学の学生を対象にしたクレジットカードに関する意識調査

(4) 資格・研修制度の充実

①JCA 資格 NET の充実

平成28年度から一部を除く資格・研修制度でWeb(名称: JCA 資格 NET)による申込みが出来るよう JCA 資格 NET のリニューアルを進めた。

②eラーニングによる「はじめてのクレジットビジネス」の実施

集合方式で実施している「クレジットの基礎」の内容を、eラーニング用に再編集し、新入社員を対象とした『eラーニングによる「はじめてのクレジットビジネス」講座』を実施することとした。会員会社のネット環境により、eラーニングの利用が困難という意見も見られたことから、正会員を対象にモニター視聴を実施し、視聴者からの意見を踏まえ、本格稼働へと移行することとした。

③資格・研修・講座の実施状況

平成 28 年度資格・研修制度の開催状況は、以下のとおり。

資格・研修制度		実施時期		参加者数	合格者数
クレジット債権管理士	通信講座	6月～8月		1,111名	—
	資格試験	10月27日・28日		1,422名	514名 (36.2%)
	資格取得者 研修会	2月14日・21日		127名	—
クレカウンセラー (クレジット債権管理士上級)	通信講座	6月～7月		81名	—
	第1次試験	8月25日		247名	42名
	第2次試験	11月20日		53名	31名
	修了研修	2月23日・24日		32名	—
クレディッター (クレジット審査業務 能力検定 一般コース)	通信講座	8月～10月		1,592名	—
	検定試験	1月19日・20日		1,684名	1,539名 (91.4%)
シニアクレディッター (クレジット審査業務 能力検定 上級コース)	通信講座	8月～10月		506名	—
	検定試験	1月19日・20日		913名	321名 (35.2%)
個人情報取扱主任者 認定制度	上期	通信講座	5月～7月	2,413名	—
		認定試験	9月8日・9日	2,824名	1,965名 (69.6%)
	下期	通信講座	9月～11月	2,821名	—
		認定試験	2月2日・3日	3,411名	2,902名 (85.1%)
クレジットシステム基礎 通信講座		6月～12月(毎月開講)		302名	—
個人情報保護の基礎(講座)		4月～10月(個別企業開催含む)		203名	—
クレジットの基礎(講座)		4月～10月(個別企業開催含む)		269名	—

(5) 消費者相談等への対応(前掲1.(3)にまとめて記載)

(6) クレジットに関する調査・研究等

①統計の編纂等

1) 平成28年統計の編纂・公表

販売信用分野の市場規模把握を目的に「クレジットカードショッピング」「ショッピングクレジット」の信用供与額及び信用供与残高等について毎年1回統計数値を取りまとめており、平成28年の各統計数値について、平成29年3月31日に公表を行った。(【別表2参照】)

2) クレジットカード発行枚数調査の実施

クレジットカードの発行枚数を把握するため、クレジットカード発行企業 261 社を対象に「クレジットカード発行枚数調査」を実施し、数値をとりまとめ公表した。【別表 3 参照】

3) クレジットカード動態調査の実施

クレジットカード発行主要企業 29 社を対象に毎月「クレジットカード動態調査」を実施し、クレジットカードの月次信用供与額を取りまとめ公表した。【別表 4 参照】

4) ショッピングクレジット動態調査の実施

ショッピングクレジットを取扱うクレジット企業 17 社を対象に毎月「ショッピングクレジット動態調査」を実施し、ショッピングクレジットの月次信用供与額、信用供与件数、信用供与残高を取りまとめ公表した。【別表 5 参照】

②キャッシュレス社会構築のための研究

1) キャッシュレス社会研究会について

本格的なキャッシュレス社会の到来に向け、今後キャッシュレスが進展する要因や必然性、また阻害する要因等について調査・分析をしつつ、新たな決済手法が登場する中で、クレジットカードのポジショニングについて検証し、提言を取りまとめるため、8 月に、スウェーデン、イギリス、アメリカの海外調査を実施し、調査研究の成果については、研究所の機関紙「CCR」6号において公表した。

2) EUにおけるクレジットカード番号に対する個人情報保護規制に関する現地調査の実施

EUにおけるクレジットカード番号と個人情報保護規制の関係について、法律等制度面や実務運用の実態などについて明らかにすることを目的に、6月にベルギー、フランス、イギリスに専門家を派遣し、訪問調査を実施した。調査研究の成果については、研究所の機関紙「CCR」6号において公表した。

(7) 会員会社への情報提供の充実

① 地区連絡会の開催

正会員会社（信用購入あっせん業者等）を対象に、協会の活動状況報告、各地区の経済産業局等との情報交換及び会員相互の交流等を図ることを目的とした「地区連絡会」を全国 9 地区で開催した。各地区の開催状況は、以下のとおり。

地区	開催日・場所	講演テーマ・経済産業局からの出席者	出席社・者数
北海道	7月5日	「平成28年度信用購入あっせん業者等に対する検査基本方針及び検査基本計画」 「北海道経済産業局における消費者相談の概要（平成27年度）」 北海道経済産業局産業部消費経済課 課長補佐 西本 昌弘 氏	13社 18名
東北	7月14日 (盛岡)	「東北地区における最近の行政動向について」 東北経済産業局産業部 消費経済課長 黒瀬 芳紀 氏	20社 35名

東北	2月2日 (仙台)	「クレジットカード産業におけるキャッシュレスの推進とビッグデータ等の利活用に向けた取り組み」 経済産業省 商務流通保安グループ 商取引・消費経済政策課 市場監視官 飯塚 利行 氏	27社 35名
関東	10月6日 (東京)	「関東地区における最近のクレジット行政動向について」 関東経済産業局 産業部 商務・取引信用課長 難波 洋次郎 氏	97社 161名
中部	10月18日 (名古屋)	「クレジットカード産業におけるキャッシュレスの推進とビッグデータ等の利活用に向けた取り組み」 (同上) 「中部地区における最近のクレジット行政の動向について」 中部経済産業局 産業部 消費経済課長 竹内 勝美 氏 消費経済課 課長補佐 加藤 康彦 氏 消費者信用係長 後藤 裕美子 氏	22社 32名
近畿	10月20日 (大阪)	「クレジットカード産業におけるキャッシュレスの推進とビッグデータ等の利活用に向けた取り組み」 経済産業省 商務流通保安グループ (同上) 「割賦販売法の改正と近畿地区の動向について」 近畿経済産業局 産業部 消費経済課長 箕浦 由里 氏 消費経済課 商取引検査専門官 木村 修一 氏	31社 40名
中国	8月4日 (広島)	「最近のクレジット行政等について」 中国経済産業局産業部消費経済課 課長補佐 川西 和宏 氏	18社 20名
中国	2月23日 (広島)	「中国地区における最近のクレジット行政等について」 中国経済産業局 産業部 消費経済課 係長 清水 貴雄 氏 商取引検査専門官 桜井 奈津子 氏	18社 20名
四国	10月27日 (高松)	「クレジットカード産業におけるキャッシュレスの推進とビッグデータ等の利活用に向けた取り組み」 (同上) 「四国地区における最近のクレジット行政の動向について」 四国経済産業局 産業部 消費経済課長 大西 尊治 氏 消費経済課 課長補佐 宮川 知巳 氏 課長補佐 藤原 智美 氏 割賦販売法執行専門職員 三谷 稻恵 氏	18社 21名

九州	9月12日 (福岡)	「クレジットカード産業におけるキャッシュレスの推進とビッグデータ等の利活用に向けた取り組み」 (同上) 「消費者相談の現状と標準化の重要性等について」 九州経済産業局 産業部 消費経済課長 橋本 崇雄 氏 消費経済課 課長補佐 原 和子 氏 商取引検査専門官 堺 菜々瀬 氏	22社 35名
沖縄	7月22日 (那覇)	「沖縄地区における最近の行政動向について」 沖縄総合事務局経済産業部商務通商課消費経済室 消費者信用係長 佐久本 ゆかり 氏 法執行専門職員 栗国 裕江 氏	7社 15名

②業務報告会の開催

業務報告会は、地方会員会社の会員代表者及び役員を対象に、協会活動報告、意見交換等を行うと同時に会員相互の交流を図ることを目的に開催している。

平成28年度は経済産業省 商務流通保安グループ 商取引・消費経済政策課長 戸邊千広 氏、及び同課 調査員 森岡和馬 氏を招き、「クレジットカード産業に対する最近の政府の取組」について講演いただき、12月21日に札幌、1月20日に広島の2会場で開催し、延べ38社48名の参加を得た。

③協会ホームページ会員専用ページ及びメール配信サービスによる情報提供

協会ホームページ会員専用ページの行政や関連団体等からの「協力依頼」「周知依頼」「お知らせ」等について、関係会員宛にメール配信サービスを利用して、迅速な情報提供を行った。(平成28年度延べ100件を配信)

(8) 割賦販売法の見直しに係る対応について

①割賦販売小委員会への対応

割賦販売法の見直しについて議論されている産業構造審議会割賦販売小委員会が平成28年4月に再開され、「クレジットカード取引のセキュリティ強化に向けた事項」「特商法改正案を踏まえた事項」などについて議論された。

これに対して、クレジット業界としての意見を取りまとめ、経済産業省と調整するとともに、同小委員会において意見を述べた。

②割賦販売小委員会報告書に関する説明会の開催

平成28年6月に、割賦販売小委員会報告書(～クレジットカード取引システムの健全な発展を通じた消費者利益の向上に向けて～<追補版>)が取りまとめられたことから、経済産業省の担当官を招き、同報告書に関する説明会を2地区3会場で開催し、230名の参加を得た。

③「割賦販売法（後払分野）に基づく監督の基本方針」改正案についての意見募集への対応
「割賦販売法（後払分野）に基づく監督の基本方針」改正案についての意見募集が5月と8月に行われ、法務部会において検討を行い、8月の改正案に対して2件の意見を取りまとめ提出した。

④割賦販売法の改正動向について

割賦販売法の一部を改正する法律案が10月18日の閣議決定により臨時国会に提出されたことを受け、法務部会において、経済産業省の担当官から割賦販売法の改正動向についてご説明いただき、質疑応答を行った。

⑤割賦販売法政省令改正への当協会の今後の対応について

法務部会において、割賦販売法政省令改正に対する協会の今後の対応について検討し、法務部会の下部にワーキンググループを設置し、政省令に対する意見の取りまとめを行うこととした。また、その後の自主ルール改正やガイドラインの作成はそれぞれの関係部会にて行うこととした。

⑥改正割賦販売法に関する説明会

改正割賦販売法の成立を受け、全国8地区10会場において経済産業省の担当官を招き、改正割賦販売法に関する説明会を開催し、977名の参加を得た。同時に「クレジット取引セキュリティ対策協議会 実行計画-2016-」及びクレジット取引セキュリティ対策協議会の活動状況についても事務局から説明をした。

⑦加盟店への改正割賦販売法の周知活動について

経済産業省より、加盟店等に対して割賦販売法改正について周知を行うように要請があった。これを受け、法務部会において検討を行い、周知方法等について経済産業省と調整を行った。

⑧支払可能見込額調査等の既存の制度に係る政省令見直しについて

割賦販売法の改正に伴う政省令の改正にあわせて、既存の政省令の見直しについて業界の意見を取りまとめ経済産業省と調整を行った。

これを受け、第17回割賦販売小委員会(平成29年2月17日開催)において、現行の制度において消費者とクレジット会社との間で生じている課題の事例を説明した。

(9) 反社会的勢力排除のための対応

①CSRS Iの運用状況

個人の契約者等の反社チェックのための業界共同のデータベースとして運用している「CSRS I」は、平成29年3月末現在で352社が利用手続きをし、平成28年4月から平成29年3月までの累計で約3,529万件の照会があった。

②CSRSⅡの運用状況

加盟店や委託先等の反社チェックのための業界共同データベースとして運用している「CSRSⅡ」は、平成28年4月から平成29年3月までの累計で約103万件の照会があった。

③確認済情報の共有・活用（反社ではない類似該当者の不利益防止対策）

CSRSⅠ及びⅡで使用する全国暴追センターからの入手情報には生年月日情報がない。このため、同姓同名で同時期に生まれた類似該当者の不利益発生の未然防止のため、平成27年4月から「データベース掲載者の生年月日との不一致が確認された日付(確認済情報)」を共有して該当精度の向上を図っている。
平成28年4月から平成29年3月までに約3,000件の確認済情報をデータベースに登録した。

④反社DBに該当した場合の協会による全国暴追センターへの二次照会訪問代行の実施

CSRSのデータベースに該当した場合であってもそれ自体で反社であることを断定できるものではなく、案件によっては暴追センターへの生年月日による照会が必要となる。
協会では、会員の事務負担の軽減のため、照会事務を代行する制度（「二次照会訪問代行」）を実施しており、平成28年4月から平成29年3月までの累計で3,240件の確認を行った。

(10) 関連法令改正等への対応

①改正犯罪収益移転防止法に関する説明会の開催

平成28年10月に、改正犯罪収益移転防止法が施行されることから、7月28日に東京で、同法に関する説明会を開催し、警察庁の担当官から説明をいただいた。287名の出席を得た。

②改正犯罪収益移転防止法に関する対応

平成28年10月1日の改正犯罪収益移転防止法の施行に関連し、改正法11条4号、改正施行規則32条1項1号の規定に基づく「犯罪収益移転危険度の調査・分析結果等に関する報告書（特定事業者作成書面）」の作成要領とひな形として参考様式を作成した。

作成した同書面等の内容は、経済産業省に確認したうえで、9月20日に当協会ホームページに掲載するとともに、関係会員に周知した。

③民法改正（成年年齢引き下げ）への対応

消費者委員会の下部に設置された「成年年齢引下げ対応検討ワーキング・グループ」が、平成29年1月にとりまとめ公表した報告書において、若年成人に対して、クレジットカードの極度額に一定の制限を設けることや、個別クレジット契約の申込みに対して収入源や収入額の確認を電話連絡等で実施するなど、支払可能見込額調査をより一層丁寧に行うといった取り組みを、クレジット業界で自主的に行うよう求められた。

この報告書を受け、経済産業省からも対応を求められたことから、法務部会で検討を行い、現在経済産業省と調整を行っている。

(11) 新規入会の促進等

①未加盟の登録あっせん業者等への入会促進

信用購入あっせん登録をしても当協会に未加盟となっている金融機関へ協会活動の理解を得るべく説明し、協会への入会を依頼するとともに、クレジット関連分野の未加入事業者パンフレットを送付するなど入会を促した。

(12) 海外研修・視察団の派遣

会員からの要望を受け、会員企業の役職員の研修・教育の一環となるテーマでの海外研修・視察を協会統合設立以降初めて企画し、下記のとおり研修・視察団を派遣した。

テーマ	「オーストラリアに学ぶ日本のキャッシュレス社会の未来像」
研修目的	オーストラリアは、クレジットカード等の非現金決済の比率が高く、キャッシュレス化が進んでいる国のひとつであり、ICカード取引が普及し、さらに、コンタクトレスカード（非接触型決済カード）の導入も進んでおり、クレジットカードの利用に関する先進国であること、また、オーストラリアは、行政当局によりインターチェンジフィーに関する規制や加盟店が消費者に加盟店手数料（サーチャージ）を請求することが認められるなど、独特な政策も導入されていることから、実際に訪問し、現地の視察を通じ、今後のわが国のキャッシュレス化の参考にしたり、クレジットカード産業やクレジットカード会社の成長・発展の方向性や方策を探る。
渡航先	オーストラリア連邦 シドニー
派遣期間	平成 29 年 2 月 7 日（火）～2 月 13 日（月） 7 日間
主な視察先	オーストラリア準備銀行（RBA）、アメリカン・エクスプレス・オーストラリア、オーストラリア支払・決済協会（APCA）、金融コンサルタント会社（イニシアティブ・グループ）、ウエストパック銀行、大手スーパー（Coles, Woolworths）・百貨店（David Jones, Myer）・複合商業施設（Westfield Sydney）等

(13) テーマ別、業態別研究部会の実施

部会名	開催	主な検討テーマ等
法務研究部会	7 回	<ul style="list-style-type: none"> ① 犯罪収益移転防止法の施行に向けた課題整理と実務対応について ② 訴訟等の予防を踏まえた消費者クレームへの対応における法務部門の役割 ③ 非正規社員を業務に従事させる際の留意点 ④ FinTech とクレジットビジネスの法務 ⑤ ソーシャルメディア炎上事例と社内対応の留意点 ⑥ 元裁判官から見た企業法務 ⑦ 個人情報保護法改正に対応して ～改正ポイントと注意点～
調査・回収研究部会	4 回	<ul style="list-style-type: none"> ① 改正犯罪収益移転防止法に関する Q & A ～事前質問を中心に～ ② 債権回収の留意事項と参考となる裁判例 ③ ベーシックでも実践に役立つスコアリングモデル構築の考え方について ④ エムアイカード社の延滞債権管理システムについて

特商法加盟店 研究部会	5回	<ul style="list-style-type: none"> ① 特定商取引における「表示・事前コンタクト等」の実務対応上の留意点～関連法律の規則内容等と業務上の留意点～ ② 特定商取引における「勧誘時」の実務対応上の留意点 ③ 特定商取引における「契約締結時」の実務対応上の留意点 ④ 特定商取引における「取消要請・クレーム」への実務対応上の留意点 ⑤ 事業者の個人情報安全管理措置の見直し・検証のポイント
システム研究 部会	6回	<ul style="list-style-type: none"> ① システム開発委託の法的リスクへの対応と留意点 ② JCBシステム部門によるデータ分析支援の取り組み ③ FinTechと金融ビジネスの変革 ④ 事業継続計画（BCP）の見直しのポイント ⑤ サイバー攻撃の近時の手口とサイバー攻撃対策のための体制整備 ⑥ 情報分析・活用による戦略的な経営と法令等遵守による安全性の担保～改正個人情報保護法も踏まえて～
カードマーケ ティング研究 部会	7回	<ul style="list-style-type: none"> ① 顧客満足（CS）向上のための実践と顧客戦略のポイント ② 経営目線でのマーケティング投資対効果の実現 ③ 「To Me CARD」を中心とした東京メトロの取り組みについて ④ ジャックスにおける顧客データ分析の活用とカードキャンペーン自動化の取り組み ⑤ 労働者派遣法改正を踏まえたコンタクトセンター改革の取り組み ⑥ ランディング戦略立案の基本 ⑦ ビッグデータを活用した「個」客洞察
保証事務 研究部会	1回	<ul style="list-style-type: none"> ① 保証事務研究部会の今後の進め方について
カード取引 対応研究部会	10回	<ul style="list-style-type: none"> ① クレジットカード不正利用による電子計算機使用詐欺事件について ② PIN取引時の補償条件について ③ 本人請求判断について ④ 情報漏洩懸念会員に対する、クレジットカードの事前差替え対応について ⑤ CPPとクレジットマスターの検知方法および対策について ⑥ 『気付いたらカードのみ見当たらない』との申し出による、利用覚え無し取引の調査方法と補償基準について ⑦ 非対面取引における配送保留の手法について ⑧ 知人利用およびカード貸与中による本人請求について ⑨ ヤフー株式会社の不正利用対策について ⑩ 警察連携強化による不正使用犯罪抑止推進について
カードセキュ リティ研究部 会	7回	<ul style="list-style-type: none"> ① クレジットカード犯罪対応の基礎（前篇） ② クレジットカード犯罪対応の基礎（後篇） ③ クレジットカード犯罪と関係法規の基礎（前篇） ④ クレジットカード犯罪と関係法規の基礎（後篇） ⑤ セキュリティ部門における課題～業務別グループディスカッション～ ⑥ 海外におけるクレジットカード犯罪と対策について ⑦ 【第1部】組織犯罪対策特別捜査隊の活動とクレジットカード犯罪に対する取締状況について 【第2部】カード犯罪における警察対応について
消費者対応研 究部会	4回	<ul style="list-style-type: none"> ① 消費者相談におけるクレマー対応 ② 経済産業省 消費者相談室における割賦等に関する相談状況について ③ 超高齢社会における企業の消費者対応

		④ クレジット会社消費者対応窓口担当者のための改正法の概要と踏まえておくべきポイント
--	--	--

4. その他

(1) 新中期業務運営方針の策定

2020年の東京オリンピック・パラリンピック開催を念頭に、安全・安心なクレジットカード利用環境の実現に向けて重点的に取り組む必要があることから、平成29年度から31年度までの3カ年の「新中期業務運営方針」を策定し、「安全・安心なクレジットカード利用環境の整備」を重点業務として推進するとともに、クレジット産業の健全な発展に向けて「認定割賦販売協会」「認定個人情報保護団体」「業界団体」の3機能の業務を着実に推進することとした。

(2) 懇談会等の設置等

農機具を扱う会員を対象とした「NOUKI・クレジット連絡会」を6月、12月に「通信事業者・クレジット連絡会」を1月に、「量販店クレジット連絡会」を3月に開催した。

(3) 日本クレジットカウンセリング協会の活動支援

多重債務者への相談・カウンセリングを行う日本クレジットカウンセリング協会の活動に対し、賛助会費の負担等の支援を、負担額を減額した上で行った。

(4) 事務局体制の充実強化

クレジット取引セキュリティ対策協議会が取りまとめた実行計画推進のため、平成28年4月1日より事務局内にセキュリティ対策推進センターを設置し、会員会社の協力による職員増強も含め、体制整備を行った。

5. 総会、理事会、委員会、部会の開催報告

会議		開催日/回数	議案・審議事項・主な議題
第8回 定時総会		6月6日	第1号議案 平成27年度事業報告及び収支決算の件 第2号議案 公益目的支出計画変更認可の件 第3号議案 役員の一部改選の件
理 事 会	第44回	5月16日	①平成27年度事業報告及び収支決算並びに公益目的支出計画実施報告及び変更認可申請について ② 役員交代に伴う副会長等の選任等について ③ 新規入会会員等について ④各委員会の一部委員の選任について ⑤クレジット業界におけるクレジットカードのセキュリティ対策について
	第45回	9月27日	① 新規入会会員について ② クレジット取引セキュリティ対策協議会実行計画を踏まえた関係ガイドラインの改定等について ③育児休業、介護休業等に関する規則の改正について ④ 総務委員会の一部委員の選任について
	第46回	11月22日	① 新規入会会員について ② 「監督の基本方針」の改正に伴う自主規制規則等の一部改正

			について
	第 47 回	1 月 13 日	①「個人情報保護指針」の改正について
	第 48 回	3 月 28 日	① 新中期業務運営方針の策定について ② 平成 29 年度事業計画案及び収支予算案について ③ 新規入会会員及び定期報告に基づく会員種別等の変更について ④ 嘱託職員及び契約職員就業規則の改正について ⑤ 第 9 回定時総会の開催について ⑥ 各委員会委員の選任について
	監事会	4 月 26 日	①平成 27 年事業報告及び収支決算並びに公益目的支出計画実施報告及び変更認可申請について
委 員 会	総務 委員会	4 回開催	① 新規入会会員及び定期報告に基づく会員種別の変更について ② 平成 27 年度事業報告及び収支決算並びに公益目的支出計画実施報告及び変更認可申請について ③ クレジット取引セキュリティ対策協議会の実行計画を踏まえた当協会の対応状況と今後について ④ 平成 28 年度広報・啓発活動の基本方針について ⑤ 各部会の部会員の選任について ⑥ クレジット取引セキュリティ対策協議会実行計画を踏まえた関係ガイドラインの改定等について ⑦ 育児休業、介護休業等に関する規則の改正について ⑧ 副委員長の内選について ⑨ 新中期業務運営方針（平成 29 年度～31 年度）の策定について ⑩平成 29 年度事業計画案及び収支予算案について ⑪クレジット保安照合サービスに係る運営細則の一部改訂について ⑫嘱託職員及び契約職員就業規則の改正について ⑬第 9 回定時総会の開催について
	自主規 制委員 会	3 回開催	① 改正犯罪収益移転防止法の施行に伴う包括信用購入あっせんに係るモデル社内規程の改正について ② 割賦販売法・自主ルール研修に関する細則・内規の改正について ③ 自主規制委員会に設置する専門部会の部会員の変更について ④ 割賦販売法（後払分野）に基づく監督の基本方針の改正に伴う自主規制規則等の改正について ⑤ 平成 28 年度推定年収基準表の改定について ⑥ 自主規制委員会に設置する専門部会の部会員の変更について
	個人情 報保護 推進委員 会	3 回開催	① 個人情報保護推進委員会に設置する部会の委員変更について ② 「個人情報保護指針」等の改正の考え方等について
	審査 委員会	開催なし	
	組織・業 務効率 化委員	3 回開催	① 平成 28 年度業務効率化等の中間報告について ② 平成 28 年度事業遂行状況について ③ 平成 27 年度委員会指摘事項への対応等について

会	④ 平成 28 年度組織・業務効率化委員会の報告書の取りまとめについて ⑤ 平成 29 年度組織・業務効率化等のポイントについて
---	---

【部会報告】

部会名	開催	主な検討テーマ等
総務企画部会	4 回	<ul style="list-style-type: none"> ① 平成 27 年度事業報告及び収支決算並びに公益目的支出計画実施報告について ② 育児休業、介護休業等に関する規則の改正について ③ 嘱託職員及び契約職員就業規則の改正について ④ 「クレジットカード情報セキュリティ緊急連絡分科会」規程の改正について ⑤ 新中期業務運営方針の策定について ⑥ 平成 29 年度事業計画案及び収支予算案について ⑦ 第 9 回定時総会の開催について ⑧ 新規入会会員等について
法務部会	8 回	<ul style="list-style-type: none"> ① 割賦販売小委員会」に対するクレジット業界の意見の取りまとめ等について <ul style="list-style-type: none"> 1) クレジットカード取引におけるセキュリティ強化について 2) 特定商取引法改正法案への割賦販売法における対応について 3) 新たな業態 (FinTech) を踏まえた対応について ② 「割賦販売法 (後払分野) に基づく監督の基本方針」改正案に対する意見募集への対応について ③ 割賦販売法施行令・施行規則等に対するクレジット業界の意見の取りまとめ等について ④ 「犯罪収益移転危険度の調査・分析結果等に関する報告書 (特定事業者作成書面)」の参考様式の作成について ⑤ 割賦販売法施行令・施行規則等に対するクレジット業界の意見の取りまとめ等について ⑥ 割賦販売法の改正動向について ⑦ 割賦販売法政省令改正への当協会の今後の対応について ⑧ 改正割賦販売法の内容等について ⑨ 改正割賦販売法に関する加盟店への周知について ⑩ 成年年齢引き下げ対応検討 WG 報告書への対応について
地方事業者部会	2 回	<ul style="list-style-type: none"> ① 中期業務運営方針の見直しについて ② 平成 28 年度事業計画について ③ 割賦販小委員会の動向について ④ クレジットカード取引におけるセキュリティ対策の強化に向けた実行計画について ⑤ 国民生活センターが保有する相談・苦情情報 (P I O - N E T 情報) の会員提供について ⑥ 広報・啓発活動の実施状況について ⑦ 平成 27 年度「協会活動等に関するアンケート」の集計結果について ⑧ 割賦販売法改正 (案) の概要について ⑨ 関係法令の動向について (個人情報保護法・特定商取引法・消費者契約法) ⑩ クレジット取引セキュリティ対策協議会実行計画を踏まえた当協会の対応状況 ⑪ 平成 27 年度法令遵守状況調査結果報告について

インフラ整備 部会	4回	<ul style="list-style-type: none"> ① クレジット取引セキュリティ対策協議会実行計画をふまえた関係ガイドラインの改定等について ② クレジット取引セキュリティ対策協議会実行計画の推進先担当会社の選定について ③ 今年度のクレジットセプター（CEPTOAR）の活動について ④ セキュリティに関する広報について ⑤ 国際ブランド会社への情報提供について ⑥ 2016年度ICカード化推進状況調査の実施について ⑦ ICカード化推進状況調査の集計結果の公表について ⑧ クレジット取引セキュリティ対策協議会実行計画2016の取組状況および実行計画2017策定に向けた検討状況について
信用情報部会	－	開催なし
調査統計部会	2回	<ul style="list-style-type: none"> ① クレジットカード発行枚数調査の実施について ② クレジットカード発行枚数調査「集計結果」について ③ 経済産業省の特定サービス産業実態調査に係るヒアリングへの対応について
人材育成部会	2回	<ul style="list-style-type: none"> ① 割賦販売法・自主ルール研修に関する細則・内規の改正について ② クレカウンセラー制度に係る見直し等の方向性について ③ 平成29年度の割賦販売法・自主ルール研修について ④ eラーニングによる「はじめてのクレジットビジネス（仮称）」の実施について ⑤ 平成29年度 研修制度実施スケジュールについて
広報・啓発 部会	2回	<ul style="list-style-type: none"> ① 平成28年度広報・啓発活動の基本方針について ② 平成27年度広報・啓発活動の実施状況について ③ 平成28年度広報・啓発活動の実施状況について
消費者部会	2回	<ul style="list-style-type: none"> ① 平成27年度消費者相談報告書（案）について ② 平成27年度の消費者相談室の活動について
保安対策部会	1回	<ul style="list-style-type: none"> ① クレジット保安照合サービスに係る運営細則の一部改正について
企画調整部会	3回	<ul style="list-style-type: none"> ① 改正犯罪収益移転防止法の施行に伴う包括信用購入あっせんに係るモデル社内規程の改正について ② 割賦販売法・自主ルール研修に関する細則・内規の改正について ③ 割賦販売法（後払分野）に基づく監督の基本方針の改正に伴う自主規制規則等の改正について ④ 平成28年度推定年収基準表の改定について ⑤ 平成29年度の割賦販売法・自主ルール研修について
加盟店部会	1回	<ul style="list-style-type: none"> ① JDMセンターにおける登録情報分析業務の方針と具体的な対応
カード部会	2回	<ul style="list-style-type: none"> ① 改正犯罪収益移転防止法の施行に伴うモデル社内規程の改正について ② 割賦販売法（後払分野）に基づく監督の基本方針の改正に伴う自主規制規則等の改正について ③ 平成28年度推定年収基準表の改定について
個品部会	1回	<ul style="list-style-type: none"> ① 割賦販売法（後払分野）に基づく監督の基本方針の改正に伴う自主規制規則等の改正について ② 平成28年度推定年収基準表の改定について
調査部会	2回	<ul style="list-style-type: none"> ① 平成28年度書面調査の内容について ② 法令等遵守状況調査の3巡目調査の具体的な進め方について ③ 平成28年度書面調査結果の概要について ④ 平成29年度 法令等遵守状況調査の実施計画案について
個人情報保護 企画部会	2回	<ul style="list-style-type: none"> ① 「個人情報保護指針」等の改正の考え方等について

個人情報保護 専門部会	13回	<ul style="list-style-type: none"> ① 「個人情報の保護に関する法律施行令の一部を改正する政令(案)」及び「個人情報の保護に関する法律施行規則(案)」に関する意見募集への対応について ② 「個人情報の保護に関する基本方針の一部変更案」に関するパブリックコメントへの対応について ③ 「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン（通則編、外国にある第三者への提供編、第三者提供時の確認・記録義務編及び匿名加工情報編）(案)」に関するパブリックコメントへの対応について ④ 「個人情報保護指針」等の改正の考え方等について ⑤ 「個人情報保護指針」の改正について ⑥ 個人情報の同意取得に関する実務手順の改正について ⑦ 個人情報の安全管理対策実務手順（個人情報漏えい等報告ルール含む）の改正について ⑧ 保有個人データの公表等に関する実務手順及び保有個人データの開示・訂正等・利用停止等の対応に関する実務手順の改正について ⑨ 個人情報の取扱いに関する苦情処理対応の改正について ⑩ 平成 29 年度 認定個人情報保護団体としての活動計画（案）について
----------------	-----	--

以上